



TUN!

ZTN Vertriebsmail
Ausgabe III / Feb. 2008



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

Vom Zuhören

In dieser Ausgabe möchte ich mich mit einem der einfachsten Dinge der Kommunikation beschäftigen: dem Zuhören.

Was gibt es Leichteres, als *nichts* zu sagen, einem anderen Menschen aufmerksam zuzuhören, ihm ungeteilte Aufmerksamkeit zu schenken, ihn verstehen zu wollen und diesem Menschen unser Interesse auch noch zu zeigen? Viele werden sagen: Das ist einfach, das machen wir ständig! In meinen Seminaren übe ich häufig „das Zuhören“. Und plötzlich merken die Teilnehmer, wie schwer das eigentlich ist. Warum?

Zunächst einmal erscheint Zuhören als rein passive Tätigkeit, die wir so nebenbei machen. Und genau hier beginnt das Problem. Unser Gehirn fühlt sich unterfordert und beginnt zu arbeiten, selbständig weiterzudenken. Wir wissen ja eh' was unser Gesprächspartner uns sagen will. Abgesehen davon müssen wir uns auch überlegen, was wir gleich sagen, wie wir den anderen von unseren Vorstellungen überzeugen können - oder wir sind überhaupt ganz wo anders.

Mit viel Glück merkt das unser Gesprächspartner nicht und vielleicht ist das, was er sagt, für uns gar nicht so wichtig.

Leider verpassen wir genau an der Stelle viele wichtigen Informationen, es entstehen Unklarheiten und Missverständnisse.

Häufig folgt dann aber die nächste Stufe: Unterbrechen, Dazwischenreden oder sich mit anderen Dingen beschäftigen. Besonders beliebt sind hier eingehende Telefonate, Computer oder auch Fernseher etc. Wie fühlt sich ein Mensch, wenn er mir etwas Wichtiges erzählen will und ich bei der geringsten Ablenkung unaufmerksam werde? Wenn ich ans Telefon gehe, nebenbei am PC arbeite oder mit einem Auge zum Fernseher schaue?

In einem Führungskräfte-training hat mir ein Teilnehmer folgende Geschichte erzählt: Sein Mitarbeiter kam mit einem größeren persönlichen Problem zu ihm. Er (die Führungskraft) hörte zu. Das Telefon läutete. Die Führungskraft ließ es läuten und konzentrierte sich auf das, was ihm sein Gegenüber mitteilen wollte. Das Telefon läutete erneut. Die Führungskraft hörte dennoch weiter aufmerksam zu. Daraufhin fragte der Mitarbeiter, warum er denn nicht ans Telefon gehe. Der Chef antwortete: „Weil es jetzt in diesem Moment nichts Wichtigeres als Ihr Problem und Ihre Person gibt.“

Ich weiß nicht, ob das Problem gelöst werden konnte, aber wie kann ich besser eine Beziehung zu einem anderen Menschen aufbauen als durch „absolutes“ ungestörtes Zuhören?

Also ist eine weitere wichtige Funktion vom „Zuhören“ das

Beziehungsmanagement. Es wurde festgestellt, dass ein Mensch ein Gespräch umso angenehmer und positiver empfindet, je mehr er reden kann, je mehr ihm zugehört wird. Also, warum wollen wir unseren Kunden und Mitmenschen dieses Gefühl nicht schenken?

Aber nicht nur unser Umfeld hat Vorteile, wenn die anderen mehr reden und wir zuhören: Wir erfahren plötzlich Dinge, bekommen Informationen, neue Ideen und erfahren mehr über unsere Kunden und Mitmenschen. Und das hilft dann wiederum im Verkauf, bei der Führung oder auch privat. Ein Seminarteilnehmer in einem Verkaufstraining nannte dies einmal „aufLegerwarten“. Leger im Sinne von Vorlagen. Unser Kunde erzählt uns von seinen Interessen, seinen Wünschen und Bedürfnissen. Darauf können wir unser Verkaufsgespräch aufbauen. Wenn wir zuviel reden, erfahren wir dies allerdings nie.

Marie von Ebner-Eschenbach (österreich. Schriftstellerin, 1830-1916) sagte einmal: „Solange man selbst redet, erfährt man nichts!“

Also ist Zuhören gar nicht so einfach und passiv wie gedacht. Deswegen sprechen wir auch vom „Aktiven Zuhören“. Zum „aktiven Zuhören“ gehört: Volle Konzentration, nonverbale (Nicken) und verbale („verstehe“...) Bestätigung, Ausre-

den lassen, Zusammenfassen des Gesagten mit eigenen Worten, Rückfragen und Verständnisfragen.

In vielen Lehrbüchern zum Thema Verkauf und Kommunikation findet man „aktiv Zuhören“ unter „Techniken“. Aber „aktives Zuhören“ ist keine Technik, sondern eine Einstellungsfrage: Interessiere ich mich wirklich für die Themen des Anderen oder dessen Person, dann sollte ich „aktiv zuhören“ und die goldene Regel gelten lassen:

„Verstehen kommt immer vor verstanden werden!“

Ein Rätsel zum Abschluss: Warum hat uns die Schöpfung 2 Ohren und nur einen Mund gegeben? Weil wir doppelt so viel zuhören sollten, als reden!

In diesem Sinne: Viel Spaß beim Zuhören!



Kai Heß
Geschäftsführer
ZTN Training & Consulting

ZTN

Training & Consulting
GmbH

Österreich
Bundesstrasse 36
6923 Lauterach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7

Deutschland
Finkenweg 9
95119 Naila
Tel: +49 9282 97840-8
Fax: +49 9282 97840-7

Schweiz
Alte Landstrasse 106
9445 Rebstein
Tel: +41 71 7700867
mobil: +43 664 8536182